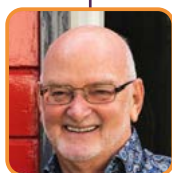


# Samen en dichtbij

Jaarplan 2024



Corporatienuis

# Inhoud

# 1 Voorwoord

Met frisse energie zijn we gestart met onze ambities voor 2024. Samen met jullie werken we al jaren aan het verbeteren van de dienstverlening aan huurders. Dat doen we ook dit jaar, met goede vragenlijsten die huurders makkelijk online of telefonisch invullen en die jullie de juiste, direct bruikbare feedback geven. En daar bouwen we aan verder: niet alleen door steeds oor en oog te houden voor de veranderende wensen en behoeften van corporaties en die te vertalen naar onze onderzoeken en alle tools die we corporaties bieden. Maar ook door een interessante automatiseringsslag via een nieuw KWH-API-platform.

## Digitaal de toekomst tegemoet

Want ik geloof dat nieuwe technologieën onze applicaties beter maken. Daarom lanceren we binnenkort ons eigen API-platform. Daarmee wordt het aanleveren van huurdersbestanden nog eenvoudiger en kun je straks makkelijk en automatisch de resultaten uit het onderzoek laten terugkomen in je eigen systemen. En dat is slechts het begin. Het platform biedt nog veel meer mogelijkheden, zoals het koppelen van databronnen om bestaande data nog rijker te maken en jullie nog meer nuttige informatie te geven. Ook gaan we het KWH Klantvizier doorontwikkelen. Daarvoor luisteren we goed

naar de feedback die jullie ons vorig jaar hebben gegeven. Deze feedback vertalen we naar concrete verbeteracties.

## Samen weten we meer

Sinds ik bij KWH werk, zie ik de waarde van alle data uit de huurdersonderzoeken en van de contacten die we dagelijks hebben met corporaties. We gaan de kennis, inzichten en informatie die we daaruit halen daarom nog frequenter bij jullie brengen. Om je op die manier te voeden met de nieuwste inzichten, interessante analyses, best practices en veel inspiratie om toe te kunnen passen in je eigen werk. We organiseren ook dit jaar weer diverse momenten om samen in gesprek te gaan en kennis en ervaring te delen, bijvoorbeeld tijdens de Aedes-benchlearningdagen, de meet&learns, de bestuurdersbijeenkomst, Bootcamps en inspiratietrips. Samen weten we meer en komen we verder!

Dus op naar een mooi nieuw jaar! In dit jaarplan lees je hoe onze ambities zichtbaar worden voor jou. Ik nodig je van harte uit om ook in 2024 samen te werken aan een fijn thuis voor huurders.

*Susanne Stouten*  
directeur-bestuurder



## 2 Dit is KWH

Al ruim 25 jaar zijn we er bij KWH voor woningcorporaties én hun huurders. We doen onderzoek, we duiken in de cijfers en in de verhalen erachter. Dat doen we samen met de corporaties voor wie wij deze onderzoeken doen. Allemaal corporaties die bouwen aan een klantgerichte samenwerking met hun huurders en hun ketenpartners. Zodat al die huurders zich écht thuis voelen.

### Inzicht geven

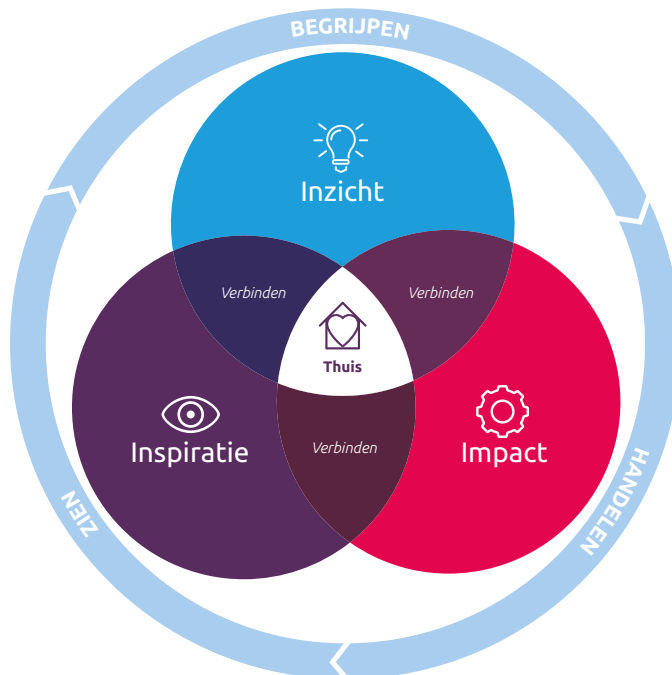
Met alle onderzoeken die we doen, halen we jaarlijks meer dan 100.000 huurdersoordelen op. Daarmee weten we wat er leeft onder huurders en bij corporaties. En krijg je als corporatie inzicht waar je iets mee kunt. Inzicht in waar het beter kan, hoe je het doet ten opzichte van collega-corporaties en wat je daarvan kunt leren. Wij helpen bij het duiden van de onderzoeksresultaten om beweging in de organisatie te brengen.

### Impact maken

Informatie omzetten naar actie, daarmee maak je impact. Wij begeleiden onze leden daarbij, met workshops, bijeenkomsten en sessies die helpen om je in de huurders te verplaatsen. En om die inzichten te vertalen naar verbeteringen. Zo kunnen de corporaties hun processen, diensten en producten nog klantgerichter maken.

### Inspireren

Ruim 140 corporaties delen binnen KWH hun ideeën, kennis en ervaring over klantgerichte vraagstukken. Dat maakt KWH hét kennisplatform binnen de sector. We combineren die kennis met expertise van binnen en buiten de sector. Dat biedt de inspiratie die we gebruiken om het steeds beter te doen voor huurders.



# 3 Speerpunten 2024

Samen en dichtbij. We doen alles wat we doen voor en met onze leden. We willen graag van meerwaarde zijn voor de sector en onze leden door alle kennis die wij hebben over huurders en corporaties te delen waardoor we het met elkaar steeds beter te doen voor huurders. Niet alleen de kennis die we al hebben maar ook door te kijken naar nieuwe behoeftes en die te vertalen naar nieuwe onderzoeken.

Dit mag je van ons verwachten in 2024:



## Inzicht geven door:

- realtime onderzoeksresultaten in het nieuwe Klantvizier;
- een nieuw API-platform voor automatische data-uitwisseling;
- flexibel huurdersonderzoek met concrete stuurinformatie.



## Impact maken door:

- een speciaal programma voor corporaties en hun onderhoudspartners;
- de KWH-adviseurs die met onze leden meekijken en meedenken;
- het organiseren van op maat programma's en workshops om van inzicht naar beweging te komen.



## Inspireren door:

- ontmoetingen tijdens de Aedes benchlearningsessies of de online KWH meet & learns;
- kennis en verdieping speciaal voor leden;
- aansluiting bij regionale samenwerkingsverbanden.

# 4 Inzicht geven

**Meten is weten, en weten is verbeteren! Met ons huurdersonderzoek meten we de primaire processen bij woningcorporaties vanuit het perspectief van de huurders. Het onderzoek levert een schat aan informatie op. Een scherp beeld van wat huurders vinden van hun corporatie en de kwaliteit van de dienstverlening. En inzicht waarmee corporaties zich verder kunnen ontwikkelen.**

## Inzicht in 2024 – inzicht in de dienstverlening

### Huurdersperspectief als uitgangspunt

Voor veel corporaties voeren we huurdersonderzoek uit naar de primaire processen. Daarnaast zien we dat jullie ook steeds vaker het huurdersperspectief meenemen bij andere thema's zoals contact, imago of kernwaarden. In die gevallen kunnen onze onderzoekers onderzoeken op maat uitvoeren.

### Aansluiten bij actualiteit

Ons onderzoek ontwikkelt zich voortdurend. Samen met onze leden scherpen we vragenlijsten aan, verkennen we nieuwe manieren van onderzoek en haken we aan bij thema's die actueel en relevant zijn voor de sector. In ons sectoronderzoek bijvoorbeeld, maar ook in onderzoeken met thema's als woningzoekenden, nieuwe huurders van nieuwbouwwoningen, digitalisering of sociale participatie. Waarbij we steeds kijken naar de meest passende onderzoeksmethode en daarbij ook vernieuwende en kwalitatieve vormen als posteronderzoek of het flatloket inzetten.

### Het KWH-Klantvizier

Sinds vorig jaar staat er een compleet nieuw Klantvizier klaar voor leden en hun ketenpartners. Hiermee wordt monitoring van onderzoeksresultaten nog completer en makkelijker. Je vindt alle realtime resultaten van het onderzoek dat we bij jullie uitvoeren op één plek. Zo heb je altijd zicht op hoe jouw corporatie het doet. Daarbij biedt het Klantvizier meer mogelijkheden voor benchmarken en analyses. Op basis van onderzoek onder de gebruikers ontwikkelen we het Klantvizier in 2024 door, zodat het nog beter aansluit bij de behoefte en wensen van onze leden.

### Het KWH API-platform

Het automatisch aanleveren van actuele onderzoeksgegevens en het automatisch ontvangen van resultaten in je eigen systemen gaan we vanaf 2024 een stuk makkelijker maken! Eenvoudig en snel via ons eigen API-platform. Dit platform zorgt ervoor dat je zoveel mogelijk ontzorgd wordt bij het aanleveren van de gegevens voor het onderzoek, rechtstreeks met een koppeling vanuit jullie systemen. Zo kunnen bijvoorbeeld ook aannemers rechtstreeks aanleveren. Ook maken we het mogelijk om de resultaten van het onderzoek automatisch in jullie ERP- en CRM-systeem te ontvangen. Feedback van huurders komt zo direct in jullie primaire systemen terug zodat je er snel op kunt reageren.

### Inclusief onderzoek

Wij vinden het belangrijk dat alle huurders mee kunnen doen met een huurdersonderzoek. Daarom zijn onze vragenlijsten in begrijpelijke taal geschreven en werken we bijvoorbeeld ook met telefonische enquêtes. Zo kan iedere huurder zijn stem laten horen.

### Flexibel en op maat

Leden kunnen het hele jaar door vragenlijsten aanpassen, ook met hun eigen vragen. Zo sluit het onderzoek altijd goed aan bij de praktijk van een corporatie. Ook kun je tijdens een proces of project de waardering onder je huurders ophalen, zodat je kunt bijsturen. Daarbij is het mogelijk om de resultaten per aannemer of wijk inzichtelijk te maken. En wil je dat iemand even meedenkt en meekijkt? Geen probleem. Onze onderzoekers helpen je ook in 2024 graag verder. Bovendien heb je als KWH-lid toegang tot onze uitgebreide vragenbibliotheek, opgesteld voor en door corporatiemedewerkers.

## Inzicht in 2024 – inzicht in de buurt

Een fijn thuis voor huurders. Veel corporaties benoemen dit in hun missie en visie. Een fijn thuis gaat niet alleen over een prettige woning; ook de buurt speelt een belangrijke rol. Uit ons woonbelevingsonderzoek blijkt hoe huurders hun buurt en woning ervaren. Dit onderzoek sluit aan bij de nieuwe Aedes-benchmarkvragen over de leefbaarheid en geeft je verdieping op dit thema.

We hebben het woonbelevingsonderzoek nu zo ingericht dat meerdere corporaties uit dezelfde regio het onderzoek tegelijk kunnen uitvoeren. Dat geeft een goed beeld van de regio als woonomgeving. En wil je op zoek naar het verhaal achter deze cijfers? Dan kun je bij ons terecht voor verdiepend, kwalitatief onderzoek op complex- of buurtniveau, bijvoorbeeld met het [flatloket](#).

## Inzicht in 2024 – inzicht in de woning

Het onderzoek Woonbeleving geeft ook inzicht in hoe huurders hun woning ervaren. Dat huurdersoordeel is volgens assetmanagers van corporaties een goede toevoeging op de data die zij nu hebben om vastgoedbeslissingen te nemen. Zo behaal je met je assetmanagement een zo optimaal mogelijk maatschappelijk rendement met oog voor wat huurders belangrijk vinden.



## Uitgelicht

### Partners in de Aedes-benchmark

KWH is partner van Aedes in de Aedes-benchmark. We leveren vanuit onze huurdersonderzoeken de waarderingcijfers voor de onderdelen Huurdersoordeel, Leefbaarheid en Onderhoud & Verbetering. Daarnaast organiseren we de validatie van de onderzoeken en data van alle deelnemende corporaties. Verder leveren we een bijdrage aan de analyses van de data voor alle prestatievelden en leveren we op die manier een bijdrage voor de brancherapportage. Tot slot werken we mee aan het benchlearningprogramma. Daarvoor geven we invulling aan de regionale sessies over het prestatieveld Huurdersoordeel.

# 5 Impact maken

**Wat is ervoor nodig om de aandacht voor klantgerichtheid te verankeren in de strategie of visie van je woningcorporatie? En hoe kom je als organisatie écht in beweging? KWH helpt je om de stap te zetten van inzicht naar een klantgerichte organisatie. Zodat huurders klantvriendelijkheid in alle contacten ervaren en dat alle medewerkers daar direct of indirect aan bijdragen.**

## Impact in 2024 – klantprocessen optimaliseren

### Door de ogen van de huurder

Corporaties willen graag verder ontwikkelen vanuit de resultaten van het huurdersonderzoek. Maar het optimaal inrichten van klantprocessen vanuit het perspectief van huurders blijkt geen gemakkelijke opgave. We hebben daarom met onze leden een uitgebreide toolkit ontwikkeld, met daarin bijvoorbeeld luisterpanels, klantreizen en servicescans. Met deze tools zet je gerichte stappen in het verbeteren van je dienstverlening.

### Samen aan de slag met onderhoudspartners

De manier waarop je onderhoudspartners hun werk doen, bepaalt voor een belangrijk deel de tevredenheid van je huurders. We zien dat steeds meer corporaties om die reden met hun onderhoudspartners aan de slag gaan om samen de dienstverlening te verbeteren. KWH ondersteunt daar graag bij. Dat doen we op verschillende manieren: van het samen doorlopen van de klantreis tot real time inzicht voor onderhoudspartners in het Klantvizier. Ook in 2024 bieden we programma's voor corporaties en hun onderhoudspartners. En delen we de inzichten voor procesverbetering die we tegenkomen in deze programma's. Zo komen we samen verder.

## Impact in 2024 – van inzicht naar beweging

Hoe kom ik vanuit de cijfers verder? Hoe zorg ik dat de organisatie vanuit de klantwaardering echt in beweging komt? Het zijn vragen die we vaak krijgen. Samen met jullie kijken wat er nodig is om jullie doel te behalen. Wij vertalen dat naar een programma op maat. Zo'n programma bestaat uit bijvoorbeeld een Luisterpanel, een service scan en verdiepende workshop. Zo werk je stap voor stap aan het resultaat. De effecten van jullie programma monitoren we in het Klantvizier. Ook als een traject is afgerond, blijft jullie KWH-adviseur aangehaakt. Als sparringpartner en om jullie verder te helpen als dat nodig is.





# 6 Inspireren

**Op zoek naar inspiratie? Dan zit je ook in 2024 goed bij KWH! Want bij ons delen corporaties hun ideeën, kennis en ervaring over klantgerichte vraagstukken. Dat doen we bijvoorbeeld in waardevolle bijeenkomsten, maar ook online. We combineren onze eigen kennis met expertise van binnen en buiten de sector. Dat maakt KWH hét kennisplatform voor corporaties.**

## Inspiratie in 2024 – nieuwe kennis en meer ontmoeting

Ook in 2024 bieden we onze leden inspirerende content: trends en ontwikkelingen, onderzoeksresultaten, best practices, lessons learned, tips en tricks en analyses. We delen het komende jaar regelmatig nieuwe inzichten in verschillende vormen. Maar we geloven ook in de ontmoeting: samen in gesprek om zo van elkaar te leren. We organiseren op verschillende momenten in het jaar bijeenkomsten en faciliteren het gesprek, ook online. De inspirerende kennis halen we uit onze sector. Maar we kijken ook graag over de grenzen van de sector heen.



## Inspiratie in 2024 – verbreden en versterken Corporatiehuis

Het Corporatiehuis is dé plek voor persoonlijke (leiderschaps)ontwikkeling van bestuurders, leidinggevend en commissarissen uit de corporatiesector. We organiseren bijeenkomsten en leerlijnen vanuit de ontwikkelbehoeften, uitdagingen en dilemma's van onze deelnemers. Dat kunnen KWH-leden zijn maar ook medewerkers van andere corporaties.

In 2024 verbreden en verdiepen we het aanbod van het Corporatiehuis. We ontwikkelen onder meer nieuwe eendaagse masterclasses, maken programma's op maat en zoeken de samenwerking met professionele netwerken. Meer over het Corporatiehuis en het programma lees je op [www.hetcorporatiehuis.nl](http://www.hetcorporatiehuis.nl)

## Inspiratie in 2024 – ontwikkeling Kennisplatform

We zien dat veel corporaties de ambitie hebben om huurders een fijn thuis te geven en daarmee behoefte hebben aan inspiratie, informatie en het delen van best practices over het werken aan dit thema. Ook in 2024 kan je bij KWH deze kennis vinden, horen, lezen en ervaren! Met alles wat we doen, ontwikkelen we kennis die we delen binnen onze vereniging en de sector. Bijvoorbeeld in heldere infographics, energieke workshops en inspirerende meet & learns.

## 7

# KWH als organisatie

**KWH is een vereniging. Alles wat we doen, is erop gericht om het samen met onze leden beter te doen voor huurders. Zodat zij een fijn thuis hebben.**

## Van, voor en door

KWH is hét landelijke kennis- en kwaliteitscentrum voor en door woningcorporaties. We zijn als vereniging opgericht door corporaties zelf dus we hebben 'voor en door' in ons DNA. Onze 130 leden houden ons scherp én denken met ons mee. We voeren jaarlijks voor zo'n 140 corporaties onderzoeken uit. Daarom weten we als geen ander wat er leeft en speelt bij corporaties.

## Onze partners

Onze partners spelen een belangrijke rol in onze productontwikkeling en het uitvoeren van onze onderzoeken. Sinds 2023 hebben we een nieuwe onderzoekspartner: ABF. ABF brengt data uit huurdersonderzoeken tot leven in het KWH-Klantvizier. Daarnaast werken we al jaren samen met onderzoeksspecialist DESAN. De KWH-Luisterpanels verzorgen we samen met Luisterpunt en de klantreizen met Kaemingk Advies. Met organisaties als H3ROES, Bureau B, De Vernieuwde Stad en VTW organiseren we netwerkactiviteiten en leerlijnen. We ondersteunen al jaren bij de Aedes-benchmark en hebben ons partnerschap met Aedes vorig jaar uitgebreid.



## Het team

KWH heeft een kleine werkorganisatie. Onze 17 medewerkers zetten zich dagelijks in voor onze leden en daarmee voor hun huurders. Dat doen ze vanuit betrokkenheid, bevoegen en met energie. KWH wordt geleid door een directeur-bestuurder en staat onder toezicht van een Raad van Commissarissen. Waar mogelijk volgen we de Governance Code voor woningcorporaties. Daarnaast is aan KWH de onafhankelijke Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV) verbonden. De CKV is bevoegd om het keurmerk KWH-Huurlabel toe te kennen, te verlengen, te onthouden of in te trekken. Ook valideert de CKV de uitkomsten van de huurdersonderzoeken voor de Aedes-benchmark, voor de onderdelen Huurdersoordeel en Onderhoud & Verbetering.

## Hoogwaardig kwaliteits- en privacybeleid

We stellen hoge eisen aan ons kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsysteem. We houden ons aan de normen van ISO 9001. Jaarlijks worden alle onderdelen van ons kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsysteem extern beoordeeld. Daarnaast voldoen we aan alle wetgeving en richtlijnen (Algemene Verordening Gegevensbescherming) op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens en databeveiliging. Ook daar laten we ons in 2024 extern op toetsen, zodat we zeker weten dat we voldoen aan de allerlaatste ontwikkelingen op dit gebied. We stellen hoge eisen aan onszelf, maar ook aan onze onderzoekspartners. Zo zijn DESAN en ABF ISO-gecertificeerd.



## 8

# Begroting 2024

## Bedrijfsopbrengsten

Onderzoek, begeleiding, netwerkmactiviteiten		3.220.111
Inzicht - Onderzoek kwantitatief	2.611.096	
Impact - Onderzoek kwalitatief	364.985	
Inspiratie - Netwerkmactiviteiten/Corporatiehuis	244.030	

**A: SOM van de BEDRIJFSOPBRENGSTEN 3.220.111**

## Bedrijfslasten

Onderzoek, begeleiding, netwerkmactiviteiten		-1.022.015
Inzicht - Onderzoek kwantitatief	-672.960	
Impact - Onderzoek kwalitatief	-158.700	
Inspiratie - Netwerkmactiviteiten/Corporatiehuis	-190.355	

Personeelskosten		-1.870.875
Facilitaire kosten		-134.650
Kosten ICT		-41.000
Strategie & Organisatie ontwikkeling		-103.950
Marketing & Communicatie		-25.200

**B: SOM van de BEDRIJFSLASTEN -3.197.690**

**SALDO (A - B) 22.421**

Bijzondere baten/lasten		-
Renteresultaat		12.000
Afschrijvingen		-31.340

**Resultaat bedrijfsvoering vóór investering 3.081**

Investering uit reserve voor onderzoeksontwikkeling -100.000

**Resultaat bedrijfsvoering na investering -96.919**

# Toelichting begroting 2024

KWH is een coöperatieve vereniging met 130 leden. We doen al ruim 25 jaar onderzoek onder huurders voor corporaties en organiseren workshops en bijeenkomsten. De begroting wordt jaarlijks zonder winstoogmerk opgesteld. De CAO verhoging van 10% en de toegenomen prijzen van onze leveranciers leiden ertoe dat we de contributie indexeren met 6%. Prijzen voor onze maatwerk onderzoeken, workshops en programma's worden al naar gelang de achterliggende kosten, beperkt verhoogd.

## **Bedrijfsopbrengsten**

Naast het huurdersonderzoek voorzien we de leden en niet leden van maatwerkonderzoek, workshops, inspiratiebijeenkomsten en leerlijnen in het Corporatiehuis. Op onze drie pijlers Inzicht, Impact en Inspiratie zijn de totaal te verwachten bedrijfsopbrengsten in 2024 € 3.220.111,-.

## **Bedrijfslasten**

De totale bedrijfslasten komen uit op een te verwachten bedrag van € 3.197.690,-. We sturen erop om de middelen zo prijsbewust en doelmatig als mogelijk in te zetten. We doen dit met een vaste formatie en een kleine flexibele schil van totaal 16,5 fte. Komend jaar realiseren we het API-platform en zetten we in op vernieuwingen van het Huurdersonderzoek en het Klantvizier om aan de wensen en eisen van onze leden te blijven voldoen. Voor deze productontwikkeling investeren we € 100.000,- uit de reserve.

# Samen en dichtbij

Jaarplan 2024



Vereniging met  
**150 corporaties**



**25 jaar ervaring**  
in de corporatiesector



**De beste**  
huurdersonderzoeken



**Uitgebreid netwerk**  
om samen kennis te delen en te ontwikkelen



**Persoonlijke begeleiding**  
door jouw KWH-adviseur

Willem Buytewechstraat 45  
3024 BK Rotterdam  
T 010 221 03 60  
E [kwh@kwh.nl](mailto:kwh@kwh.nl)  
W [www.kwh.nl](http://www.kwh.nl)

